CRESWIN

Reingeniería de Procesos

La Reingeniería de procesos es el cuestionamiento fundamental y el rediseño radical del sistema organizacional total, incluyendo:

Procesos de negocios.

Estructura organizacional.

Cultura Empresarial.

Sistemas Administrativos y de Medición.

Al realizar una reingeniería de procesos la empresa hace una revisión irreversible de todas las reglas implícitas que se han adaptado al negocio con el paso del tiempo.

A través de este servicio su empresa experimentara un rediseño de los procesos de negocios, considerando el negocio desde cero ignorando las barreras organizacionales. El foco de atención fundamental en el que se basara este rediseño de procesos es el servicio al cliente.

Este servicio esta orientado a empresas cuyos procesos tienen las siguientes características:

- Están fragmentados
- Son interrumpidos.
- Son desconocidos, sin nombre y sin responsables.
- No disparan actividades en paralelo.
- Existe duplicidad de funciones.
- Tienen exceso de controles
- No proporcionan información para la toma de decisiones.
- No se conoce el estatus del proceso.
- Cuentan con actividades que no agregan valor.

Alcances del servicio:

La reingeniería de procesos se basa en los siguientes principios para poder cumplir con sus objetivos:

- Organizar alrededor de productos finales, no de las tareas.
- Dejar que aquellos que usan la salida del proceso, lo lleven a cabo.
- Combinar producción y procesamiento de información, siempre que sea posible.
- Tratar recursos geográficamente dispersos como si estuvieran centralizados.
- Ejecutar actividades y procesos en paralelo.
- Capturar la información una vez y en la fuente.
- Poner el punto de decisión donde el trabajo es llevado a cabo.
- Ligar compensación a logros más que a posición en jerarquía.
- Eliminar tareas que no agreguen valor.
- Los nuevos equipos de trabajo manejan procesos completos.
- Apoyar con todos los recursos posibles a los puestos y actividades que tengan contacto con los clientes.
- Establecer estructuras organizacionales por procesos, eliminando al máximo la burocracia jerárquica.
- Reinvertir tiempo ahorrando en nuevas actividades.

Metodología:

Definición de la Visión de Negocio.

- **Dirección estratégica.** Misión, Metas de negocio, Factores Clave de éxito,Indicadores de calidad.
- **Cultura:** Creencias, Valores, Actores, Principios
- **Definición de procesos esenciales:** Inventario de procesos y megaprocesos, diagramación, identificación de paradigmas.
- **Clasificación:** proceso, subprocesos y actividades
- **Mapas de procesos**: Flujos de tareas en la operación en la
- empresa
  Rediseño de procesos: Ideas de innovación, evaluación de alternativas,modelado a detalle, reestructuración y estrategias de transición.

Implementación

- **Capacitación**: Difusión del proceso de cambio, equipos de proceso
- **Información:** Planeación de catálogos, integración de información,captura de información inicial,inventario físico.
- **Arranque:** Implantación de procesos esenciales, control del flujo de información.
- **Estabilización:** Afinación de procesos, ajustes finales.

Administración del Cambio

- **Liderazgo:** Obtener compromiso claro de la dirección.
- **Comunicación:** Comunicar el cambio en forma abierta.
- **Compromiso:** Obtener el compromiso del personal para trabajar en equipo.
- **Capacitación:** Desarrollar las capacidades y habilidades así como el conocimiento.
- **Organización:** Definir responsabilidades, funciones y planes de carrera.
- **Orientación a resultados:** Medir el desempeño.

Infraestructura tecnológica.

- **Infraestructura de sistemas:** Comunicaciones, periféricos, instalaciones, servidores y software operativo
- **Desarrollo del sistema:** formatos, reportes, versión inicial del modelo (procesos programados)

Normalización

- Manual de Procesos
- Manual de Organización
- Manual de Procedimientos
- Manual Técnico

Creswin & Gennko. Jesús del Monte 39 Piso 2, Col.Jesús del Monte, Huixquilucan, Edo de Mex. C.P. 52764.
(55) 3682-3632 www.creswin.mx